

Digitale inzage en weten wat je aan elkaar hebt

Een bijzondere samenwerking

Binnenkort krijgt iedere bewoner of diens wettelijke vertegenwoordiger digitale inzage in het cliëntdossier. Daarover hebben eerste contactpersonen en enkele bewonersgroepen inmiddels een brief ontvangen. In april 2017 hebben we ervaring opgedaan met digitale inzage als pilot bij vier pilotafdelingen. We spraken enkele gebruikers over hoe dat bevallen is? Wat betekent het voor familie en hoe heeft de afdeling het ervaren?

Aan tafel zitten Sonja Schoonenberg en Elles Peters van afdeling de Eekhoorn van Joachim en Anna. Sonja's vader woonde tot voor kort bij de Eekhoorn. Het was een bijzondere samenwerking, daar zijn de dames het over eens. Sonja maakte veelvuldige gebruik van de inzagemogelijkheid.



Wat heeft digitale inzage gebracht?

Sonja vertelt: "Inzage heeft me rust gebracht. Ik hoef er maar in te lezen en ik weet hoe het met mijn vader is. Daardoor maak ik mij minder zorgen. Ik kijk iedere dag, vaak meerdere keren. Op een gegeven moment kende ik de tijden waarop werd gerapporteerd. In de ochtend hoe de nacht was geweest. Rond half elf hoe de ochtend was verlopen. En als mijn vader dan niet zo'n goede dag had, dan reed ik er even naartoe. Dan kwam ik even bij hem zitten. Zong of praatte wat of net wat op dat moment uitkwam. Of ik vroeg mijn schoonzus om even langs te rijden. Even ondersteunen en kijken of we ergens mee konden helpen".

"En dat was heel fijn", geeft Elles aan, " zeker de laatste periode bij ons op de afdeling. Toen ging het echt niet goed met je vader". Sonja reageert: "Ja, ik weet nog dat ik een keer thuis de badkamer wilde poetsen, maar ik dacht....toch even snel kijken. Ik las meteen dat hij een verschrikkelijke dag had. Ik dacht: laat die badkamer maar zitten, ik spring in de auto".

Weten wat je aan elkaar hebt

Elles: "Ja, jij ondersteunde ons ook. Dan probeerde je hem bijvoorbeeld toch eten te geven. Dat was hartstikke fijn". Sonja vertelt verder: "Op een gegeven moment wisten we wat we aan elkaar hadden. Wat ik las, nam ik ook serieus. Soms wist ik niet of ik zou komen of niet. Dan belde ik even op om te horen of het nodig was. Ik kom toch uit Druten gereden".

Elles is benieuwd en vraagt: "Heb jij nooit iets gelezen waarvan je dacht, wat gek of kunnen ze dat niet anders benoemen?" Het antwoord is helder: "Nee. Ik vond het wel fijn dat jullie alles gewoon helder opschreven. Dan snap je het ook beter. Ook vervelende dingen lees ik toch liever wel. Ik haal er toch vaak iets positiefs uit.

Bewuster rapporteren

Elles: "Ik merk dat ik bewuster ben van hoe ik iets opschrijf. Het gevaar is dat wat je schrijft helemaal verkeerd wordt geïnterpreteerd. Je moet goed nadenken of het duidelijk is en hoe het over komt. Mensen zijn verschillend en ieder heeft z'n eigen positie ten opzichte van de cliënt. Is het je man, je vrouw, je vader? Dat maakt uit voor hoe iemand de rapportages leest en beleeft. Daar krijg je gevoel voor. Je wordt alert en dat is ook goed. Dat de familie meeleeft, mag alleen nooit een reden zijn om iets achterwege te laten en dat is wel eens moeilijk. Je kunt alleen maar bewust schrijven en soms

ook eerst even bellen. Zeker bij calamiteiten is het belangrijk om eerst te bellen en dan pas te rapporteren. Dat zouden we voorheen misschien juist andersom doen”.

Familie app

En hoe werkt het naar de rest van de familie? Sonja: “Als er iets is, dan zet ik het in de familie-app. Daarin zitten ook de broers en zussen van mijn vader. Die zijn ook niet meer de jongsten, maar via de app spreken we af wie er op bezoek gaat. Daar hebben we geen systeem bij nodig”.

Het aantal gebruikers zal groeien

De afdeling houdt er rekening mee dat mensen meelesen, maar nog maar weinig mensen doen dat ook. Ongeveer één op de 5 contactpersonen gebruikt digitale inzage. Sommige ouderen hebben geen computer. Sonja: “ik weet zeker dat mijn moeder, als ze nog geleefd had, er niets mee had gedaan”. Elles: “Sommige mensen geven ook aan: ik hoef het niet want als er iets is, dan bellen jullie me toch. In de loop van de tijd zal dat gaan veranderen. Tegen de tijd dat ik oud ben, zullen mijn jongens het waarschijnlijk geweldig vinden. Toen mijn oudste zoon laatst in het ziekenhuis lag, had ik er heel wat voor over gehad als ik mee had kunnen lezen. Dat meen ik echt. Je maakt je toch zorgen. Wakker worden en meteen de telefoon pakken; hoe is hij de nacht doorgekomen”.

Sonja, hoe ging dat bij jou voor de digitale inzage? Belde je toen vaker op om te horen hoe het met je vader was? “In het begin wel, toen liep hij ook wel eens weg. Later niet meer want toen ging het eigenlijk heel goed. Door een herseninfarct is mijn vader slechter geworden. In die periode kwam ook de digitale inzage. Dat heb ik toen veel gebruikt. Gebruiken we dat pas een half jaar? Het lijkt wel een jaar! Ik ben er echt helemaal aan gewend geraakt!”.

Vervolg

In december mailen wij aan cliënten of hun vertegenwoordigers een gebruikersnaam en wachtwoord met een instructie hoe het systeem werkt. We organiseren tegen die tijd ook een aantal instructiebijeenkomsten waarvoor u zich kunt opgeven. Wij hopen dat de inzage u tot steun zal zijn. Dat het zal bijdragen aan betere zorg voor uw naaste, waar we samen invulling aan geven: zo thuis als maar kan.

Marion Lankheet

met dank aan Sonja Schoonenberg en Elles Peters

